

南通市人力资源和社会保障局智能客服拓展应用
及数据分析服务项目

询价采购文件
(资格后审)

采购单位：南通市人力资源和社会保障信息中心

日 期：2025 年 12 月

目 录

第一章 询价公告

第二章 供应商须知

第三章 项目需求

第四章 质疑提出和处理

第五章 响应文件格式

第一章 询价公告

南通市人力资源和社会保障信息中心（以下简称采购单位）对其南通市人力资源和社会保障局智能客服拓展应用及数据分析服务项目拟用询价方式组织采购。现公告如下：

一、项目基本情况

1. 项目名称：南通市人力资源和社会保障局智能客服拓展应用及数据分析服务项目；
2. 采购方式：询价采购；
3. 项目预算：4.8 万元；
4. 最高限价：4.8 万元；
5. 采购需求：详见第三章。
6. 合同履行期限：自合同签订之日起；
7. 本项目不接受任何形式的联合体参与询价。

二、供应商资格要求：

1. 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

供应商其他资格要求：

2. 供应商提供有效的营业执照复印件等具有独立承担民事责任能力的证明材料复印件。
3. 供应商法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书、法定代表人、被授权人的两人身份证的复印件及供应商为被授权人缴纳开标当月或上一个月社保的证明材料复印件（格式参见第五章）。
4. 供应商须提供参与本次项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（格式参见第五章）。
5. 关于资格文件的声明函（格式参见第五章）。

具体资格要求材料详见本询价采购文件第二章中“资格审查文件”。

请供应商认真对照资格条件，如不符合要求的，无意或故意参与询价所产生的一切后果由供应商自行承担，开标过程中，供应商提供的相关证件为虚假或伪造，或者其他人员持法定代表人或授权委托人的身份证参与询价，或者认定供应商串通参与询价的，一经发现则取消供应商资格，该供应商将记入不良记录，并报有关部门后将其列入采购黑名单。

非采购单位原因成交供应商放弃成交资格的，报有关部门后将其列入采购黑名单。

三、获取采购文件

1. 地点：南通市人力资源和社会保障局官网；
2. 方式：自行下载；
3. 有关本次招标的事项若存在变动或修改，敬请及时关注“南通市人力资源和社会保障局官网”发布的信息更正公告，恕不另行通知，如有遗漏采购人概不负责。

四、响应文件提交

1. 询价响应文件接收截止及评审开始时间：**2025 年 12 月 23 日 14 时 00 分**（北京时间）
2. 询价响应文件递交地址：南通市政务中心11楼西会议室（南通市工农南路150号），如有变动另行通知。

五、开启

1. 询价响应文件开启时间：**2025 年 12 月 23 日 14 时 00 分**（北京时间）
2. 询价响应文件开启地点：南通市政务中心 11 楼西会议室（南通市工农南路 150 号）。

七、公告期限：自本公告发布之日起 3 个工作日。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

采购人信息

名称：南通市人力资源和社会保障局信息中心；

地址：南通市工农南路 150 号政务中心主楼 11 楼；

联系人：茅女士；

联系方式：0513-59000285。

第二章 供应商须知

一、采购单位组织开标

1. 成立询价小组，由采购单位代表和有关专家依法组成。
2. 供应商的法定代表人或被授权人须持身份证准时参加询价会议。

二、询价报价

1. 本项目不接受任何有选择的报价。
2. 报价均以人民币为报价币种。
3. 报价表必须加盖公章且必须经法定代表人或被授权人签字或盖章。报价表中的大写金额与小写金额、总价金额与按单价汇总金额，若有差异，按照下列规定修正：

（1）询价响应文件中报价表（开标一览表）内容与询价响应文件商务技术响应中内容明细不一致的，以报价表（开标一览表）为准；

（2）询价响应文件中涉及大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价表（开标一览表）的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当由供应商的法定代表人或其被授权人签字确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

4. 本项目报价（以人民币计价）应包含但不限于完成本项目所需的人工、税费、企业管理费、合理利润、税费等一切费用；即本项目所必须的其他辅助工作的相关费用等包含响应询价采购文件采购要求的所有费用。

5. 一次报定的价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

三、响应文件及相关费用

1. 询价程序顺利进行后，除供应商的原件可退回外，其余所有的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，采购单位均不退回。

2. 无论询价过程和结果如何，参加项目询价的供应商自行承担与本次项目询价有关的全部费用。

四、响应文件的编写及装订

（一）响应文件应包括下列内容：

A、资格审查文件：

- （1）供应商提供有效的营业执照复印件等具有独立承担民事责任能力的证明材料复印

件。

(2) 供应商法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书、法定代表人、被授权人的两身份证的复印件及供应商为被授权人缴纳开标当月或上一个月社保的证明材料复印件（格式参见第五章）。

(3) 供应商须提供参与本次项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（格式参见第五章）。

(4) 关于资格文件的声明函（格式参见第五章）。

以上材料如为复印件均需加盖供应商公章。

B、商务技术响应文件：

【特别提醒】以下商务技术响应文件的内容，不得有缺项或漏项。否则将被视为未实质性响应询价采购文件要求而作无效响应处理。

- (1) 询价响应函（格式参见第五章）；
- (2) 商务技术条款响应一览表（格式参见第五章）；
- (3) 针对本项目拟定的服务方案(格式自拟)；
- (4) 询价采购文件中要求提供的其他材料。

特别提醒：“资格审查文件”“商务技术响应文件”所须提供的材料（须加盖供应商公章）按询价采购文件要求装订，密封，递交。

C、报价响应文件：

报价应包括询价采购文件所确定的全部范围及相应说明的全部内容，包括本次项目实施中的所有费用。

- (1) 询价响应报价表（格式参见第五章）
- (2) 询价响应报价明细表（格式参见第五章）

（二）响应文件的编制及装订

1. 响应文件由：①资格审查文件、②商务技术响应文件、③报价响应文件共 3 部分组成（以下由文件序号代称）。

2. 供应商按询价采购文件组成顺序编写响应文件，并牢固装订成册。响应文件均需采用 A4 纸（图纸等除外），不要使用活页夹、拉杆夹、文件夹、塑料方便式书脊（插入式或穿孔式）装订。响应文件不得行间插字、涂改、增删，如修改错漏处，须经响应文件签署人签字并加盖公章。

3. 响应文件的“资格审查文件”“商务技术响应文件”“报价响应文件”各自装订成册。特别提示：“报价响应文件”必须单独装订和封装，不得出现在“资格审查文件”和“商务技术响应文件”之中。

（三）响应文件的份数、签署

1. 供应商应准备叁份完整的响应文件，其中正本壹份，副本贰份，并标明“正本”或“副本”字样，若有差异，概以“正本”为准。

2. 响应文件分三册密封。第一册为“资格审查文件”，第二册为“商务技术响应文件”，第三册为“报价响应文件”，响应文件的第一册、第二册、第三册应分别密封，并在封袋上标明“资格审查文件”“商务技术响应文件”“报价响应文件”。

3. 供应商可将响应文件正副本统一密封或分别密封，如正本和副本分别密封的，应在封袋上标明正、副本字样。

4. 响应文件正本须按询价采购文件要求由法定代表人或被授权人签字或盖章并加盖单位印章。副本可复印，但须加盖单位印章。

（四）响应文件的密封及标记

密封后应标明响应文件项目名称、供应商名称、响应文件各自对应的名称、边缝处加盖单位骑缝章或骑缝签字。

五、本询价采购文件由采购单位解释。

1. 供应商获得询价采购文件后，应仔细检查询价采购文件的所有内容，如有内容或页码残缺、资格要求和技术参数含有倾向性或排他性等表述的，请在询价采购文件发布后 2 个工作日内，以书面形式提出询问或疑问，未在规定时间内提出询问或疑问的，视同供应商理解并接受本询价采购文件所有内容，并由此引起的损失自负。供应商不得在响应结束后针对询价采购文件所有内容提出质疑事项。非书面形式的不作为日后质疑提出的依据。

2. 供应商应认真审阅询价采购文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果供应商没有按照询价采购文件要求提交响应文件，或者响应文件没有对询价采购文件做出实质性响应，其响应将被拒绝，应由供应商自行承担。

3. 采购单位可以对已发出的询价采购文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为询价采购文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购单位应当在提交首次响应文件截止之日 3 个工作日前，以网上发布形式通知所有接收询价采购文件的供应商，不足 3 个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

供应商由于对询价采购文件的任何推论和误解以及采购单位对有关问题的口头解释所

造成的后果，均由供应商自负。

采购单位可视情组织答疑会。

六、评审原则及方法

本项目采用最低评标价法。即指以价格为主要因素确定成交候选人的评标方法。原则即为：在全部满足询价文件实质性要求前提下，本着“公平、公正、诚信”的原则：“符合采购需求、质量和服务相等且报价最低的原则”，确定成交供应商。（注：本次项目采购最高限价为：4.8 万元。报价超过最高限价的作无效询价响应处理）

七、合同的签订与合同履行期限

1. 询价采购结果将在“南通市人力资源和社会保障局官网”公示。成交供应商在成交通知书发出后 30 日内与采购单位签订合同。合同一式四份，采购单位、供应商各两份。

八、出现下列情形之一的，作无效询价响应处理

1. 响应文件未按规定要求密封、签署、盖章的；
2. 响应文件资格审查文件、商务技术响应文件部分出现报价的内容；
3. 不具备询价采购文件规定的资格要求的；
4. 不符合法律、法规和询价采购文件中规定的其他实质性要求的；
5. 询价评审小组可以认定为无效询价响应的其他情况。

九、出现下列情形之一的，作废标处理

1. 符合资格条件或者对询价采购文件作实质响应的单位不足 3 家的；
2. 出现影响采购公正的违法违规行为的；
3. 因重大变故，采购任务被取消的；
4. 供应商的报价均超出了采购预算，采购单位不能支付的；
5. 询价评审小组可以认定为废标的其他情况。

第三章 技术服务需求

一、项目概况

为深入贯彻国务院“人工智能+”行动以及数字人社建设要求，进一步提升人社咨询服务质效，南通人社已开发上线了基于大语言模型的“南通人社 AI 客服”。该应用基于市大数据管理中心智算能力及南通市政府电子政务外网“晓通”AI 政策咨询应用基座，构建了基于大语言模型人工智能技术的人社政策咨询平台。

二、技术服务要求

为了进一步优化完善 AI 客服响应能力、分析功能和覆盖渠道，提高 AI 智能回答的广度和深度，现需要提供如下拓展应用与数据分析服务：

1. 智能客服问答质量监测与数据治理服务：对人社 AI 智能客服的回答日志数据提供分析工具，完善“问答结果”字段在导出文件中与查询界面一致，解决内容缺失问题。提供专业的人工审核与标注支撑，按组织机构、时间周期及状态对交互记录进行合规性分类；通过引入“业务缺失、理解错误、回答正确、非人社职能”四类标准标签，对 AI 回答效果进行人工校验与纠偏。赋能工作人员后台校验问答准确性，为后续系统优化及准确率统计提供数据支撑。

2. 提供咨询热点统计支撑服务：依托智能化分析工具，为人社 AI 客服提供全方位、多维度的咨询动态分析报表服务。支持按地市/区县、自定义时间段及两级业务类型（涵盖社保、养老、工伤等细分领域）进行精准检索。新增“命中率”与“准确率”两大核心指标，通过分级报表（一级/二级业务类型表）、折线图及 TOP10 热点问题列表多形式展示统计结果。

3. 提供差异知识库内容服务：针对南通下辖各区域政策差异，提供专业化的知识运营与属地化精准应答服务，覆盖海安市、海门区、启东市、如皋市、如东县、通州区六大板块。针对各地区各业务板块的个性化政策与业务口径，通过技术手段实现应答逻辑的精细化治理，确保当用户咨询涉及特定区域业务时，系统能优先识别并输出该区域的差异化政策口径。对于涉及特定县（市、区）的提问，优先匹配并输出该区域的个性化知识条目，确保政策解答的属地精准性。建立长效维护机制，根据各县（市、区）政策调整，及时更新知识条目，确保 AI 客服应答的权威性与时效性。

三、服务期限

自合同签订之日起一年。

四、付款方式

签订合同后支付合同价款的 50%，至履行期届满后支付剩余全部合同价款。

第四章 质疑提出和处理

一、质疑的提出

1. 质疑人必须是直接参加本次询价活动的当事人。

2. 获取询价采购文件的供应商应根据第二章“供应商须知”中第五条第1款的约定提出；响应文件接收截止后，供应商未进行询价登记的，不能就响应文件接收截止后的询价过程、成交结果提出质疑；在询价过程中，凡主持人或询价小组明确提出须由供应商确认的事项，供应商当场无异议的，事后不得提出质疑。

3. 提出质疑时，必须坚持“谁主张，谁举证”“实事求是”的原则，不能臆测。属于须由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给采购单位。采购单位不具有法定调查、认定权限。

4. 对本次询价有质疑的，实行实名制，不得进行虚假、恶意质疑。质疑人应在质疑有效期内以书面形式提出《质疑函》。《质疑函》内容应包括质疑事项、主要内容、事实依据、适应法规条款、佐证材料等。同时，质疑人应保证其提出的质疑内容及相关佐证材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。

对不能提供相关佐证材料的、涉及商业秘密的、非书面形式的、非送达的、匿名的《质疑函》将不予受理。

相关佐证材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为佐证材料。

采购单位不负责搜集相关佐证材料等工作。

二、《质疑函》的受理和回复

1. 《质疑函》须由质疑人的法定代表人或参加本次询价授权人送达采购单位。

2. 对符合提出质疑要求的，采购单位签收并出具《质疑受理通知书》。在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证材料的，请质疑人在规定的时间内提供，质疑回复时间相应顺延。质疑人不能按时提供相关佐证材料的，视同放弃质疑。

3. 对不符合提出质疑要求的，出具《质疑退回通知书》并提出相关补充材料要求，质疑人未在规定的时间内提供补充佐证材料的，视同放弃质疑。

4. 采购单位负责将质疑人提出的质疑相关材料提供给相关专家或询价小组审核，并将审核意见回复质疑人。

必要时，可向被质疑人转发《质疑函》及相关佐证材料。被质疑人应当在要求的时间

日内，以书面形式作出说明，并提交相关证据。被质疑人在规定时间内，无正当理由未提交相关证据的，视同放弃说明权利，认可被质疑事项。

5. 因质疑情况复杂，组织论证或审查时间较长的，采购单位以书面形式通知质疑人，可适当延长质疑回复处理时间。

三、质疑处理

1. 质疑成立的处理。采购单位终止采购，并建议有关部门给相关当事人予以处理。

2. 质疑不成立的处理。

1) 质疑人书面《申请撤回质疑函》的，不作违约处理。

2) 质疑人在规定的时间内不配合进行质疑调查处理的，按自动撤回《质疑函》处理。

3) 质疑人不按《质疑函》格式就提出质疑的，作违约处理。同时，视情列入不良供应商名单。

4) 质疑人虽提供了相关佐证材料，但不能证明其质疑成立的，采购单位请质疑人补充相关佐证材料，仍不能证明其质疑成立的，作违约处理。并将其列入不良供应商名单。

5) 质疑人不能提供相关佐证材料的，采购单位已指出，质疑人仍然坚持提出质疑的，作违约处理。同时，列入不良供应商名单。

6) 对明显有违事实的、经相关专家或询价小组认定无依据的、经其他供应商举证无依据的质疑，作违约处理，列入不良供应商名单；同时，对其中每一项不成立的质疑给予质疑人1年内禁入本区域内的采购活动的违约处理，依次类推；视情在相关媒体予以披露。

7) 质疑人承担使用虚假材料或恶意方式质疑的法律责任。

四、无佐证材料的举报作违约处理。供应商不得进行不提供相关佐证材料（含无法查实的如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）向有关部门的举报，否则作违约处理。

五、投诉不成立的作违约处理。供应商进行质疑后，采购单位回复质疑不成立，供应商仍进行投诉的，并最终投诉不成立的，作违约处理。

六、《质疑函》《质疑回复函》，质疑、举报、投诉不成立的等相关情况，视情在相关媒体予以披露。并建议相关机构对该供应商同步实施1至3年内禁入。

七、质疑供应商对采购单位的答复不满意或者采购单位未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向监督管理部门投诉。

第五章 响应文件格式

一、资格审查文件相关的格式文件及表格

1. 法定代表人身份证明

(法定代表人参加询价，须出示此证明)

南通市人力资源和社会保障信息中心：

我公司法定代表人_____参加贵单位组织的_____（询价项目名称）项目询价采购活动，
全权代表我公司处理该询价活动的有关事宜。

附：法定代表人情况：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____

手机：_____传真：_____

单位名称（公章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

注：参加询价活动时法定代表人将身份证原件带至开标现场备查。

2. 授权委托书

（委托代理人参加询价，须出示此证明）

南通市人力资源和社会保障信息中心：

兹授权_____（被授权人的姓名）代表我公司参加_____（询价项目名称）项目的询价采购活动，全权处理一切与该项目询价有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认。

被授权人无转委托权。特此委托。

附：被授权人情况：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____

手机：_____传真：_____

单位名称（公章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

注：参加询价活动时被授权人将身份证原件带至开标现场备查。

3. 无重大违法记录声明

南通市人力资源和社会保障信息中心：

我单位_____（供应商名称）郑重声明：

参加本次采购活动前 3 年内，我公司在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

在本项目投标截止时间前，没有被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

声明人：（公章）

年 月 日

4. 关于资格文件的声明函

南通市人力资源和社会保障信息中心：

本公司愿参与贵单位组织实施的_____（询价项目名称）询价活动。本公司所提交的响应文件中所有关于资格的文件、证明和陈述均是真实的、准确的。

本公司具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

若与真实情况不符，本公司愿意承担由此而产生的一切后果。

（供应商）法定代表人（签字或盖章）：

（供应商）公章：

年 月 日

二、商务技术响应文件相关的格式文件及表格

1. 询价响应函

南通市人力资源和社会保障信息中心：

依据贵单位_____（询价项目名称）项目询价采购活动参与的邀请，我方授权_____（姓名）_____（职务）为全权代表参加该项目的询价采购活动工作，全权处理本次询价采购的有关事宜。同时，我公司声明如下：

1. 我方愿意按照询价采购文件的一切要求，提供完成该项目的全部内容，并按询价采购文件的要求提供报价。

2. 我方愿按询价采购文件规定的付款方式执行。

3. 我方已经详细审查了全部询价采购文件，我方已完全清晰理解询价采购文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对询价采购文件提出异议和质疑的权利。

4. 我方愿意提供招标采购单位在询价采购文件中要求的所有资料。

5. 我方承诺在本次询价响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均真实有效，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。否则，愿承担相应的后果和法律责任。

6. 我方尊重评审小组所作的评定结果，同时也清楚理解到本次询价采购活动中的报价最低并非意味着必定获得成交资格。

7. 一旦我方成交，我方将根据询价采购文件的规定，严格履行询价采购文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同是我方应尽的义务及责任。

供应商：_____（加盖公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

年 月 日

2. 商务技术条款响应一览表

供应商应响应询价文件中针对本项目提出的相关要求；如其服务与其中某些条款不完全响应时，应在表格中逐条列出。

序号	询价文件要求	投标响应	偏离/响应	说明
.....				

1. 供应商必须响应询价文件中提出的全部要求。
2. 供应商应对照询价文件第三章项目需求内的要求，逐一填写，与询价文件规定的项目要求有偏离的，应在此表中申明与技术要求条文的偏离情况。本项目不接受负偏离
3. 供应商不能简单照搬照抄采购单位项目需求说明中的技术要求，必须作实事求是的响应。
4. 该表不作为供应商对所投标的物关于服务要求或技术要求等详细描述和说明的替代。
5. 供应商如果虚假响应，将承担一切可能的风险。
6. 供应商若提供其他增值服务，可以在表中自己据实填实。

供应商：_____（加盖公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

年 月 日

三、报价响应文件相关的格式文件及表格

询价响应报价表

项目名称	询价响应总报价
	大写：人民币_____元 小写：¥_____元

供应商：_____（加盖公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）

注：

（1）本表为格式表，不得自行改动，必须提供。

（2）本项目报价（以人民币计价）应包含但不限于完成本项目所需的人工、税费、企业管理费、合理利润、税费等一切费用；即本项目所必须的其他辅助工作的相关费用等包含响应询价采购文件采购要求的所有费用。

询价响应报价明细表

项目名称：

序号	1	2	3	4	5	6
	分项服务 名称	交付期	分项 单位	数量	分项 单价	分项 总价
1						
2						
3						
.....					
总报价（人民币：元）						

供应商：_____（加盖公章）

法定代表人或被授权人：_____（签字或盖章）